

Roberta Saba

La relazione tra qualità ed eccellenza in sanità

Quaderno di ricerca numero XIII
Anno accademico 2008—2009



Copyright © MMIX
ARACNE EDITRICE S.r.l.

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

00173 Roma
via Raffaele Garofalo, 133 A/B
06 93781065
telefax 06 72678427

ISBN 978-88-548-2564-2

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

I edizione: luglio 2008

Finito di stampare nel mese di giugno del 2009
dalla tipografia « Braille Gamma S.r.l. » di Santa Rufina di Cittaducale (RI)
per conto della « Aracne editrice S.r.l. » di Roma
Printed in Italy

...porta itineris dicitur longissima esse...

Sommario

<i>Introduzione</i>	9
1. La qualità in ambito sanitario	11
1.1 <i>L'analisi della qualità in ambito sanitario attraverso gli</i> <i>"stakeholder"</i>	15
2. L'accreditamento di eccellenza.....	20
3. L'accreditamento in Italia	24
3.1 <i>La relazione tra qualità ed eccellenza nel sistema sani-</i> <i>tario italiano</i>	28
3.2 <i>L'accreditamento a livello internazionale</i>	29
4. Conclusioni	32
Bibliografia	34
Articoli e Riviste	35
Sitografia.....	36

Introduzione*

Il miglioramento della qualità è diventato una delle attività strategiche per le imprese, in particolare per le organizzazioni operanti nel settore sanitario, in quanto permette di conseguire una maggiore *customer satisfaction* che potenzialmente potrebbe tradursi in un maggior vantaggio competitivo. L'importanza attribuita alla gestione della qualità in ambito sanitario è motivata dal fondamentale ruolo svolto dalla qualità nel processo di accreditamento di eccellenza.

L'accREDITAMENTO di eccellenza è conferito a tutte le strutture sanitarie in grado di conseguire elevati livelli qualitativi in corrispondenza di una molteplicità di aspetti quali la diagnosi, la cura, la sicurezza del paziente e delle infrastrutture, l'ordine e l'igiene, i diritti dei pazienti e dei famigliari, la gestione e l'uso dei farmaci, la prevenzione ed il controllo delle infezioni, il governo, la leadership e le direzioni, le qualifiche e la formazione del personale, la gestione della comunicazione e delle informazioni.

La capacità di gestire la qualità presuppone che l'organizzazione sia in grado di diffondere e di far condividere la cultura della qualità a tutti i livelli che la caratterizzano.

Il presente lavoro propone un'analisi della qualità in ambito sanitario e dell'accREDITAMENTO di eccellenza con l'obiettivo principale di analizzare il tipo di relazione che li lega.

Viene in seguito posta particolare attenzione all'esperienza italiana con riferimento all'accREDITAMENTO di cui vengono valutati sia le caratteristiche sia i punti di criticità.

* Roberta Saba, Dottaranda di Ricerca in economia Aziendale, Università degli Studi di Pavia, Dipartimento di Ricerche Aziendali "Riccardo Argenziano", Via San Felice 7, 27100 Pavia.

Si procede poi con una sintetica descrizione degli enti principali che conferiscono l'accreditamento di eccellenza a livello internazionale.

Al termine di lavoro vengono proposte le conclusioni ed alcune riflessioni relative all'analisi svolta.

1. La qualità in ambito sanitario

La qualità ha assunto un ruolo di rilievo in ambito sanitario dove è emersa la necessità di considerarla in ottica strategica. L'importanza della qualità in Italia trova la sua prima espressione a partire dalla seconda riforma sanitaria, introdotta con i Decreti Legislativi 30 dicembre 1992, n. 502¹ e 7 dicembre 1993, n. 517², e si afferma in modo più marcato in corrispondenza del Decreto Legislativo 229 del 19 giugno 1999 (Decreto Bindi)³ che ha introdotto la terza riforma sanitaria. Il miglioramento della qualità si afferma così, alla fine degli anni Novanta, come un fondamentale obiettivo funzionale al raggiungimento dell'accreditamento di eccellenza che, nel contempo, viene inteso come meccanismo che ne incentiva l'implementazione.

In generale la qualità, secondo le norme ISO⁴, può essere definita come l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. In particolare, è possibile definire la qualità nel contesto sanitario come una commistione di elementi rappresentati dall'efficacia, dall'efficienza, dall'accessibilità, dall'appropriatezza, dalla competenza e dalla soddisfazione. Sostanzialmente quindi la qualità in ambito sanitario potrebbe tradursi con la capacità di erogare prestazioni e servizi in grado di rispondere alle esigenze specifiche del paziente-cliente, nel rispetto del vincolo rappresentato dalle risorse disponibili e con la competenza e la capacità necessarie, al fine di perseguire l'obiettivo di *customer satisfaction*.

¹ “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421” (pubblicato nel supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 305 del 30 dicembre 1992).

² “Modificazioni al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421” (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 293 del 15 dicembre 1993).

³ “Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419” (pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 165 del 16 luglio 1999 – Supplemento Ordinario n. 132).

⁴ Le ISO sono una serie di norme e linee guida sviluppate dall'International Organization for Standardization (ISO), che propongono un sistema di gestione per la qualità volto alla gestione dei processi aziendali, con lo scopo del miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione e della soddisfazione del cliente.